

## Examen I Parcial 2019 IT

### Análisis y resolución de problemas 1

El formato de su reporte es muy importante y también forma parte de la calificación de su proyecto. A continuación, encontrará las indicaciones que su reporte deberá seguir.

#### De formato:

- El documento debe tener orientación vertical, solo si algún gráfico o tabla amerita colocarlo (solo ese objeto) en una hoja horizontal.
- Márgenes: Arriba y abajo 2,5cm. Derecha e izquierda 3 cm
- Utilizar un tipo de letra legible y sobrio, es decir, evitar fuentes sofisticadas o de difícil lectura. Se recomienda usar: Arial, Lucida Sans, Times New Roman, Calibri, Cambria. Debe ser consistente en el formato y asegurarse que el mismo no cambie a lo largo del documento.
- Utilizar un interlineado de 1,15.
- Debe rotular (insertar título) todos los gráficos, tablas u otros objetos que coloque como parte de su reporte, asimismo indique la fuente al pie de los mismos. No deje "en el aire" ningún objeto que coloque en su proyecto; es decir, si coloca una tabla o un gráfico debe hacer referencia acerca de este en algún momento, por ejemplo: "Se realizó un mapa de usuario de los voluntarios de la organización que se presenta en la *Figura 3*".
- Los títulos de las secciones (Investigación, Empatía, Definición, etc.) deben ir en mayúsculas, numerados, en negrita y tamaño 14. Los subtítulos dentro de estas secciones irán en numeración acorde (Ej: 1.1, 3.1, 4.3), en negrita, cursiva y tamaño 12. El resto de texto en tamaño 11 sin ningún otro formato.
- Si requiere colocar referencias al pie de página utilizar tamaño 10.
- Es recomendable utilizar color negro para los textos. Sin embargo, si va a utilizar colores en el texto, asegurarse que guarden consistencia y sobriedad a lo largo del documento (por ejemplo, si pone a un título de una sección color azul, colocar también el mismo color en los otros títulos); asimismo, evite utilizar colores claros o muy chillones que dificulten la lectura del documento.

#### De redacción:

- Al iniciar cada sección es recomendable incluir un párrafo corto introductorio acerca de lo que se presentará en dicha sección y su relevancia (el porqué) en el desarrollo del proyecto.
- Utilice formato APA para las referencias bibliográficas a lo largo del documento. Puede utilizar los comandos del menú "Referencias" que viene en Word o utilizar otros como Mendeley que le permiten llevar de forma más ordenada su bibliografía en incluso generan automáticamente el listado de referencias que se coloca al final del reporte.
- Para la redacción utilice tercera persona. Por ejemplo: "Se realizaron diferentes entrevistas...", en lugar de "~~Realizamos diferentes entrevistas...~~".
- Es muy importante que procure una correcta ortografía y gramática en su reporte. No reste calidad a su trabajo con un mal uso del lenguaje. Mínimo utilice el corrector automático que viene instalado en Microsoft Word.
- Evite dejar títulos solos al final de la página, es preferible pasar el título a la siguiente página junto con el contenido de dicha sección.
- Cuide los espacios que deja entre párrafos, que se guarde armonía en el documento. Evite dejar largos espacios vacíos en el documento, sobretodo si la sección aun no ha concluido.
- Si va a citar de forma textual una frase o párrafo utilice comillas ("" ) y letra cursiva.

----- Colocar en la primera página la carátula -----

El formato de la carátula es de libre elección, no obstante debe contener:

- Nombre del proyecto (relacionado a la problemática)
- Nombre de la organización para la cual se está resolviendo el problema.
- Nombre de la materia (Análisis y Resolución de Problemas I) y paralelo
- Nombre y correo de cada integrante del grupo
- Fecha de presentación del reporte
- Nombre del profesor
- Logos de ESPOL y de i3lab ([www.i3lab.espol.edu.ec](http://www.i3lab.espol.edu.ec))

----- Colocar un índice de contenidos-----

## 1. INTRODUCCIÓN

*De forma concisa describa la problemática que a su equipo le fue encomendada resolver y haga una breve reseña de la organización (sponsor). Culmine indicando el propósito del proyecto e indique las partes que contendrá este reporte siguiendo la metodología de Design Thinking e inserte la figura del modelo doble diamante.*

## 2. INVESTIGACIÓN

*Al iniciar cada sección es recomendable incluir un párrafo corto introductorio acerca de lo que se presentará en dicha sección y su relevancia (el porqué) en el desarrollo del proyecto.*

### 2.1 Investigación secundaria

*Recopilar información de estudios y estadísticas relacionadas a la problemática, las mismas deben ser pertinentes (relacionados a su problemática) y de fuentes confiables. Es fundamental investigar y considerar las soluciones existentes bajo diferentes contextos (otro país, cultura, usuarios, etc.) e información accesible en internet, revistas, libros y demás. Es vital citar las fuentes dentro del texto al construir su investigación secundaria. Recuerde que no es solo realizar un copy-paste, lo fundamental es su análisis y una adecuada referenciación.*

*Al final de esta sección colocar el **Mapa de Actores Inicial** de su proyecto, con su respectivo análisis, indicando que el mismo se formula basado en la información secundaria recolectada.*

### 2.2 Investigación primaria

*En esta sección deberá reportar la **Observación y Entrevistas en Contexto** realizadas.*

*La forma de presentación de esta sección en lo que respecta a las Entrevistas será haciendo un análisis por tipo de actor. Es decir, si un tipo de actor (de su mapa de actores) son padres de familia, entonces basados en todas las entrevistas realizadas a padres reportarán el análisis de las respuestas recolectadas, procurando hacer énfasis en los puntos comunes mencionados, en aspectos relevantes que surgieron, revelaciones importantes encontradas, entre otros. En dicho análisis deberá especificar claramente cuántas entrevistas fueron realizadas para cada tipo de actor. Al final de cada párrafo donde se detalla el análisis por tipo de actor puede agregar fotos de las entrevistas realizadas (no olvide rotularlas). La transcripción de las entrevistas va en la sección de Anexos.*

*Para la Observación, en párrafo aparte reportarán el día, lugar y personas observadas; así como los hallazgos más importantes obtenidos. Por ejemplo, indicar qué les llamó la atención, qué fue diferente a lo que habían investigado o a lo que habían obtenido en las entrevistas (si es que hubo*

*algo diferente), qué confirmaron o corrigieron con respecto a suposiciones que tenían antes de realizar la observación, etc.*

### **3. EMPATÍA**

*Al iniciar cada sección es recomendable incluir un párrafo corto introductorio acerca de lo que se presentará en dicha sección y su relevancia (el porqué) en el desarrollo del proyecto.*

#### **3.1 Mapa de experiencia de usuario**

*En esta sección se reportará el análisis de los pasos, emociones y oportunidades derivadas de cada Mapa de experiencia de usuario (también llamado Journey Map) por tipo de actor relevante en el proceso de resolución del problema. Es decir, deberán consolidar en 1 solo mapa de experiencia de usuario las actividades y emociones por tipo de actor (por ejemplo, 1 mapa que represente a todos los padres de familia, 1 mapa de voluntario, 1 mapa de cliente, etc., según sean los tipos de actores involucrados en su proyecto).*

*No olvidar mencionar el tipo de actor y qué experiencia específicamente fue diagramada en el mapa. El análisis debe venir ligado a la figura del mapa como tal, pero bajo ningún concepto puede ir el mapa solo (sin análisis). Recordar y mencionar en su análisis que el mapa de experiencia de usuario debe estar validado por la investigación realizada (primaria y/o secundaria). Finalmente, el análisis de cada mapa debe demostrar qué es lo más valioso (en términos del entendimiento del actor que se está analizando) que se obtiene de haber utilizado esta herramienta.*

#### **3.2 Mapa de empatía**

*En esta sección se reportará el análisis de cada mapa de empatía por tipo de actor relevante en el proceso de resolución del problema (similar al procedimiento explicado en la sección anterior 3.1). El análisis debe venir ligado a la figura del mapa como tal, pero bajo ningún concepto puede ir el mapa solo (sin análisis). Recordar y mencionar en su análisis que el mapa de empatía debe estar validado por la investigación realizada (primaria y/o secundaria). Finalmente, el análisis de cada mapa debe demostrar qué es lo más valioso (en términos del entendimiento del actor que se está analizando) que se obtiene de haber utilizado esta herramienta.*

#### **3.3 Prioridades forzadas**

*Reportar los resultados de la aplicación de la herramienta Prioridades Forzadas, donde se debe indicar: a) Pregunta(s) realizada(s); b) Tipo de actor entrevistado (Ej: padres de familia); c) Opciones/criterios que presentaron a los entrevistados; d) Tabulación de resultados en tabla (una tabla por cada pregunta); e) Análisis de esos resultados.*

*Recuerde que es importante que la pregunta realizada para el uso de esta herramienta sea relacionada y relevante a la problemática de su proyecto. Prioridades forzadas le ayuda a entender a profundidad un aspecto específico y clave para su proyecto.*

#### **3.4 Mapa de actores actualizado**

*En muchos casos, llegado este punto o inclusive más adelante, se descubren nuevas cosas e incluso se puede llegar a incluir o descartar actores. Por ello, en esta sección deberán colocar el Mapa de Actores revisado y actualizado con su respectivo análisis con el fin de contrastar si el nuevo mapa de actores refleja de forma gráfica las conexiones entre los actores y evidenciar qué actores se encuentran más involucrados y alejados de la problemática.*

### **4. (RE) DEFINIR**

*Al iniciar cada sección es recomendable incluir un párrafo corto introductorio acerca de lo que se presentará en dicha sección y su relevancia (el porqué) en el desarrollo del proyecto.*

#### **4.1 Aplicación de técnica Satura y Agrupa**

*En esta sección se deberá colocar la herramienta Satura y Agrupa donde se pueda ver claramente las ideas recopiladas en cada cluster y los insights encontrados en los mismos. En esta sección el material más valioso son los insights que hayan definido.*

#### **4.2 Perfil de usuario**

*De los diferentes actores entrevistados y analizados, se debe pasar a definir el PERFIL DE USUARIO principal/fundamental el cual será parte crítica al momento de definir el problema y punto de vista a atacar con el proyecto. Este perfil de usuario es el actor principal para el cual se está desarrollando una solución, y dependerá de este perfil de usuario el enfoque que se defina para las etapas posteriores. Aquí deberá incluir la ilustración que resuma los puntos principales del perfil del usuario pero sin omitir el análisis respectivo.*

#### **4.3 Point of View (POV)**

*Con el perfil de usuario y los insights definidos previamente, en esta sección deberán definir el POV que enmarcará con claridad el desafío a abordar. Esta frase enmarca la correcta, mejorada y pulida definición de la problemática. En la descripción de esta sección realizar de forma concisa la argumentación de por qué llegan a la definición de dicho POV; es decir, que se note que su POV es producto de una profunda investigación, análisis y entendimiento de la problemática.*

*El POV deberá estar escrito en texto aparte, centrado, con negrita, cursiva y tamaño 13.*

#### **4.4 Principios de diseño**

*Indicar cuáles son los principios de diseño que (más adelante) van a guiar la solución. Basado en sus observaciones y aprendizaje encontrados durante las etapas previas, genere requerimientos o atributos que la futura solución deberá cumplir para que esta sea efectiva en relación con los puntos de dolor de los principales actores involucrados. Deberá definir los principios de diseño y argumentar la elección de cada uno de ellos.*

## **5. CONCLUSIONES**

*En esta sección deberá sintetizar el proceso que siguió el equipo para el análisis de la problemática, describiendo cómo evolucionó la formulación del problema durante el proyecto y qué aprendizajes ha dejado hasta el momento.*

*Adicionalmente, explicar cómo el hecho de aplicar Design Thinking ayudó en el entendimiento de la problemática.*

*Finalmente, indicar las expectativas y retos que tiene el equipo para la segunda parte del proyecto.*

## **6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

*Listar las referencias bibliográficas siguiendo las normas APA.*

## **7. ANEXOS**

*Transcripción de todas las entrevistas realizadas donde se incluya: nombre del entrevistado, lugar, fecha, nombre del estudiante que entrevista, preguntas realizadas y respuestas recibidas. Cada entrevista deberá contener su evidencia (foto y/o) link de archivo de audio).*